

ABSTRAKSI

Banyaknya kasus pertanahan serta tingginya indeks prestasi korupsi dan keluhan pelanggan atas pelayanan instansi pertanahan adalah fakta yang memprihatinkan dalam lingkup pemerintahan khususnya pelayanan sektor publik. Fakta tersebut memunculkan dugaan bahwa kepercayaan masyarakat semakin lama akan semakin menurun dan bahkan hilang kepada instansi publik. Hal ini yang menjadi kekawatiran khususnya bagi ranah Kebijakan Publik, bagaimana meningkatkan kepercayaan masyarakat atas instansi publik dengan mengoptimalkan fungsi instansi publik itu sendiri berdasarkan UU Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Mengkonfirmasi harapan atas pelayanan yang diberikan instansi adalah langkah awal dalam penelitian ini untuk mengetahui model yang tepat dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat atas instansi publik. Hasil model dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang telah yaitu Kepercayaan publik yang meliputi lima dimensi yaitu kenyamanan, tanggungjawab, reliabel, kredibilitas dan integritas. Variabel kedua adalah kualitas pelayanan yang meliputi enam dimensi yang telah dikembangkan yaitu reliabilitas, responsivitas, assurance, empathy, tangible, dan accountability. Variabel ketiga adalah kepuasan pelanggan yang meliputi enam dimensi yaitu kualitas layanan, kualitas produk, waktu, biaya, dan keamanan. Hasil analisis statistik variabel kualitas pelayanan konstruk pembentuk utamanya adalah dimensi tangible, untuk variabel kepuasan pelanggan konstruk pembentuk utamanya adalah kualitas produk, dan kepercayaan publik konstruk pembentuk utamanya adalah kenyamanan. Kontribusi variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai nilai sebesar 71,8% atas kepercayaan publik. Hasil analisis pengujian hipotesis pertama terbukti bahwa terdapat pengaruh signifikan kepuasan terhadap kepercayaan. Hipotesis kedua juga terbukti bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik. Hipotesis ketiga tidak terbukti yaitu terdapat pengaruh yang tidak signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Hipotesis keempat tidak terbukti yaitu terdapat pengaruh tidak langsung yang tidak signifikan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan melalui kepuasan pelanggan

Kata Kunci: *Pengembangan Model, Kepercayaan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Diskonfirmasi Of Expectation.*